

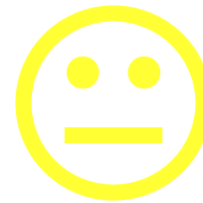
Zufriedenheitsniveaus

Der Kunde erhält ...

... mehr als er
erwartet hat

... in etwa, was er
erwartet hat

... weniger als er
erwartet hat



Skalenaus-
prägungen:

vollkommen
zufrieden

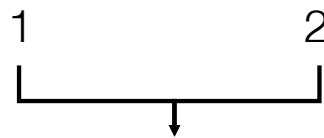
sehr
zufrieden

zufrieden

weniger
zufrieden

unzufrieden

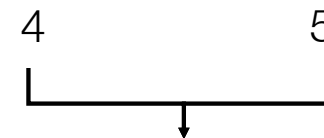
Zuordnung:



Überzeugte
Kunden



Zufriedengestellte
Kunden



Enttäuschte
Kunden